

**BILAN DES PLAINTES DES CLIENTS
REÇUES PAR
HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION**

1. SOMMAIRE

1 En 2007, Hydro-Québec Distribution a enregistré un total de 4 868 plaintes
2 verbales et écrites comparativement à 5 594 en 2006, ce qui constitue une
3 baisse de près de 13 %.

4 Les plaintes reçues en 2007 se répartissent selon les sujets (natures)¹ suivants :

- 5 • plaintes relatives aux modes de recouvrement (20,6 %) ;
- 6 • plaintes relatives au réseau et à son entretien (17,7 %) ;
- 7 • plaintes relatives à la facturation (15,1 %) ;
- 8 • contestations de responsabilité du service d'électricité (13,0 %) ;
- 9 • plaintes relatives aux tarifs (10,6 %) ;
- 10 • plaintes relatives à la consommation d'électricité facturée (10,2 %) ;
- 11 • plaintes de nature environnementale (4,3 %) ;
- 12 • autres plaintes (8,5 %).

13 Les plaintes de nature « autres » affichent une forte diminution par rapport à
14 2006 (près de 49 %), en raison notamment du nombre élevé de plaintes portant
15 sur l'implantation du Système d'information clientèle (S.I.C.) en 2006. La nature
16 « autres » inclut, entre autres, les commentaires que le Distributeur reçoit des
17 clients (69), les plaintes concernant l'implantation de S.I.C. (23), ainsi que les
18 plaintes relatives à ses programmes commerciaux (130). Par ailleurs, les plaintes
19 relatives au recouvrement présentent la plus forte augmentation par rapport à
20 2006 (55,6 %). Toutefois, par rapport à 2005, l'augmentation du nombre de ces
21 plaintes n'est que de 15,5 %.

22 Des 219 plaintes portées en appel en 2007, 150 plaintes ont été déposées à la
23 Régie, tandis que les autres ont été adressées au vice-président Services à la
24 clientèle.

¹ L'annexe 1 présente la définition des différentes natures de plainte.

2. RÉSULTATS²

2.1. Volume des plaintes par nature en 2007

1
2

TABLEAU 1
VOLUME DE PLAINTES (VERBALES ET ÉCRITES) PAR NATURE

	2006	2007	Variation 2007/2006	Part 2007
Recouvrement	646	1 005	+ 55,6 %	20,6 %
Réseau et entretien	1 053	862	- 18,1 %	17,7 %
Facturation	925	733	- 20,8 %	15,1 %
Responsabilité	802	633	- 21,1 %	13,0 %
Tarifs	490	514	+ 4,9 %	10,6 %
Consommation	593	497	- 16,2 %	10,2 %
Environnement	275	210	- 23,6 %	4,3 %
Autres	810	414	- 48,9 %	8,5 %
Total	5 594	4 868	- 13,0 %	100,0 %

3
4

TABLEAU 2
VOLUME DE PLAINTES ÉCRITES PAR NATURE

	2006	2007	Variation 2007/2006	Part 2007
Facturation	638	697	+ 9,2 %	20,4 %
Réseau et entretien	560	586	+ 4,6 %	17,2 %
Responsabilité	629	541	- 14,0 %	15,9 %
Tarifs	379	497	+ 31,1 %	14,6 %
Consommation	437	441	+ 0,9 %	12,9 %
Recouvrement	168	220	+ 31,0 %	6,4 %
Environnement	133	159	+ 19,5 %	4,7 %
Autres	467	271	- 42,0 %	7,9 %
Total	3 411	3 412	0,0 %	100,0 %

5

² Les résultats de 2006 ne tiennent pas compte des changements dans la nature des plaintes effectués en 2007 (voir l'annexe 1).

1

TABLEAU 3

2

PLAINTES (VERBALES ET ÉCRITES) PAR NATURE ET PAR SEGMENTATION EN 2007

	Résidentielle	Commerciale et affaires	Total	Part
Recouvrement	931	74	1 005	20,6 %
Réseau et entretien	793	69	862	17,7 %
Facturation	577	156	733	15,1 %
Responsabilité	533	100	633	13,0 %
Tarifs	399	115	514	10,6 %
Consommation	411	86	497	10,2 %
Environnement	207	3	210	4,3 %
Autres	270	144	414	8,5 %
Total	4 121	747	4 868	100,0 %

3

4

TABLEAU 4

5

VOLUME DE PLAINTES PORTÉES EN APPEL¹ PAR NATURE

	2006	2007	Variation 2007/2006	Part 2007
Réseau et entretien	40	43	+ 7,5 %	19,6 %
Consommation	19	42	+ 121,1 %	19,2 %
Facturation	20	33	+ 65,0 %	15,1 %
Responsabilité	29	32	+ 10,3 %	14,6 %
Recouvrement	19	23	+ 21,1 %	10,5 %
Tarifs	12	18	+ 50,0 %	8,2 %
Environnement	9	13	+ 44,4 %	5,9 %
Autres	3	15	+ 400,0 %	6,9 %
Total	151	219	+ 45,0 %	100,0 %

6

Note 1 : Plaintes portées en appel à la Régie ou au vice-président Services à la clientèle.

7

8

2.2. Dossiers en appel à la Régie de l'énergie en 2007

1
2

TABLEAU 5
NATURE DES DOSSIERS PORTÉS EN APPEL À LA RÉGIE EN 2007

Plaintes	
Contestation de la consommation	39
Facturation	31
Contestation de la responsabilité	30
Réseau et entretien	19
Tarifs	16
Recouvrement	9
Environnement	4
Autres natures	2
Total	150

3

4 En 2007, la Régie a rendu 107 décisions concernant les dossiers en appel. Le
5 tableau 6 présente la répartition de ces décisions. Par ailleurs, dans douze
6 autres dossiers, le client a retiré sa plainte.

7
8

TABLEAU 6
DÉCISIONS DE LA RÉGIE ET RETRAIT DE LA PLAINTÉ PAR LE CLIENT EN 2007

Déclarations de règlement à l'amiable (confirmées par la Régie)	68
La Régie rejette la plainte du client	25
La Régie cesse son intervention ³	12
La Régie accueille partiellement la plainte du client	2
Décisions de la Régie	107
Le client retire sa plainte	12
Total	119

³ En vertu de l'article 99 de la *LRE*, la Régie peut décider, en cours d'examen de la plainte, qu'elle n'est plus utile car la plainte est devenue sans objet (exemple : cas de faillite du client).

2.3. Plaintes écrites et plaintes en appel en 2007 par nature et par segmentation de clients

1
2
3

TABLEAU 7
PLAINTES ÉCRITES ET PLAINTES PORTÉES EN APPEL¹ EN 2007
PAR NATURE ET PAR SEGMENTATION DE CLIENTS

	GLOBAL			Commerciale et affaires		Résidentielle	
	Reçues		En appel	Reçues	En appel	Reçues	En appel
	Nombre	%					
Réseau et entretien	586	17,2 %	43	68	7	518	36
Consommation	441	12,9 %	42	80	7	361	35
Facturation	697	20,4 %	33	152	10	545	23
Responsabilité	541	15,9 %	32	90	7	451	25
Recouvrement	220	6,4 %	23	31	0	189	23
Tarifs	497	14,6 %	18	111	12	386	6
Environnement	159	4,7 %	13	3	0	156	13
Autres	271	7,9 %	15	88	7	183	8
TOTAL	3 412	100,0 %	219	623	50	2 789	169
Par 100 000 abonnements	88,19		5,66	198,07	15,90	78,47	4,75
Nombre d'abonnements	3 868 972			314 529		3 554 443	

4 Note 1 : Plaintes en appel à la Régie ou au vice-président Services à la clientèle.

ANNEXE 1

DÉFINITIONS DES NATURES DE PLAINTES

- 1 **Recouvrement :** Toute plainte relative aux modes de recouvrement dont :
2 les ententes de paiement, les interruptions du service
3 d'électricité, les lettres d'avis, les faillites, les frais de
4 rétablissement, les firmes de recouvrement externes, les
5 virements de solde, les paiements.
- 6 **Responsabilité :** Toute contestation de la responsabilité du client face au
7 service d'électricité, totale ou partielle dont : la date de
8 début et/ou de fin de responsabilité, les contestations
9 unilatérales de la responsabilité.
- 10 **Consommation :** Toute contestation de la consommation d'électricité
11 facturée pour différents motifs dont : les appareils de
12 mesurage défectueux, les estimations erronées, les
13 lectures inexactes.
- 14 **Facturation :** Toute plainte relative à la facturation pour d'autres motifs
15 que la consommation d'électricité ou la responsabilité du
16 service dont : les frais d'administration, la périodicité, le
17 croisement de compteurs, l'information, les irrégularités,
18 les délais de facturation, la rétro facturation, la politique
19 de garantie de paiement⁴.
- 20 **Tarifs :** Toute plainte relative à la tarification d'Hydro-Québec
21 Distribution.
- 22 ***Motifs de contestations de tarif :*** les frais de services
23 prévus au règlement tarifaire, le coût du ou des tarifs, le
24 tarif appliqué à la facturation.

⁴ Les plaintes relatives à la politique de garantie de paiement étaient regroupées avec celles liées à la tarification jusqu'en 2006 (nature Tarifs et Dépôts). Cette rubrique n'étant plus représentative d'une nature de plaintes répétitives, elle a été supprimée et incluse dans la nature Facturation. La nature Tarifs permet dorénavant de suivre les plaintes liées à la tarification seulement.

1 **Réseau et entretien :** Toute plainte relative à la qualité de la fourniture
2 d'électricité, la fiabilité du réseau, la continuité du service
3 d'électricité ainsi que la qualité du service rendu dans
4 ses activités de relève et de mesurage de l'électricité⁵.

5 **Principaux motifs évoqués :** les interruptions planifiées,
6 les équipements défectueux, l'émondage, les travaux
7 d'entretien, la fréquence des pannes ou les variations de
8 tension, les délais de rétablissement des pannes ou de
9 réalisation des travaux...

10 **Environnement :** Toute plainte qui se rapporte à l'environnement dont : la
11 contamination de l'eau, de l'air ou du sol causée par un
12 déversement d'huile ou d'autre substance chimique ; la
13 perte de qualité de vie due au bruit ; l'éclairage ;
14 l'esthétique ; les champs magnétiques ; les interférences
15 radio / télévision ; les tensions parasites ; l'émondage
16 excessif ou mal fait.

17 **Autres :** Toute autre nature de plaintes parmi lesquelles figurent
18 l'attitude ou le comportement dans la conduite d'un
19 véhicule et les plaintes relatives à l'implantation du
20 nouveau Système d'information clientèle (S.I.C.).

21 **Principaux motifs évoqués dans le cas de S.I.C. :** les
22 frais d'administration, les modes de versements égaux,
23 le format, la lisibilité et la compréhension de la facture,
24 l'accessibilité...

25

⁵ En 2007, les activités de mesurage et de relève ont été regroupées avec les autres activités reliées au réseau de distribution.